

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra managementu

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Alice Kuttlerová**
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208T037 Management
Téma: **Manažerská práce a rozvoj manažer**
Managerial Job and Development

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Přehled teorií v oblasti stížností, reklamací a kontrolní činnosti
3. Požadovaná kvalita služeb
4. Charakteristika podniku
5. Analýza problémových oblastí
6. Návrhy řešení a doporučení
7. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o použití výsledků diplomové práce

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

DVOŘÁK, J. *Interní audit a kontrola*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2000. 195 s. ISBN 80-7179-410-4.
HOROVIČ, J. *Jak získat zákazníka - kvalita služeb*. Přel. P. Toman, P. Novotný. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994. 134 s. ISBN 80-85603-45-4.
KOONTZ, H.; WEIHRICH, H. *Management*. 1. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1993. 659 s. ISBN 80-85605-45-7.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jan Kovács, Ph.D.**

Datum zadání: 20.11.2009

Datum odevzdání: 30.04.2010

prof. PhDr. Jiří Bláha, CSc.
vedoucí katedry

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty